

J.D. Power 发布 2021 年中国新车质量研究：信息娱乐系统成质量问题“高发区”

保时捷、广汽本田和长安汽车分别排名豪华车、主流车和自主品牌第一

2021年9月2日，上海 — 全球领先的消费者洞察与市场研究机构**J.D. Power (君迪)** 今日正式发布**2021中国新车质量研究SM (IQS)**，研究显示，随着越来越多的科技配置被引入车辆中，与智能化技术相关的质量问题明显增加，信息娱乐系统已成为中国消费者抱怨最多的质量领域。

今年是J.D. Power连续第22年开展中国新车质量研究 (IQS)，也是J.D. Power在中国和美国同步启用全新IQS平台的第二年。该研究重点考察了拥车期为2至6个月的新车车主遇到的质量问题，新车质量以平均每百辆车问题数 (PP100) 表达，分值越低，表明问题数越少，质量也越好。

研究显示，2021年，汽车传统质量领域的问题数占比明显下降，动力总成和车身外观抱怨占比分别比2020年减少八个和四个百分点，但智能化相关的质量问题明显增加，其中，信息娱乐系统问题占比从去年的11%上升到16%，驾驶辅助类质量问题从3%增加到8%。

今年的研究还发现，信息娱乐系统以33.4个PP100位居研究九大类别中抱怨最多的类别，其中九成问题为设计不良类问题，即由于设计缺陷而导致的不易理解和使用，包括过于复杂的操控或不易操作的配置。

J.D. Power中国区汽车产品事业部总经理蔡明表示：“随着汽车智能化发展程度的提高，与之相关的质量问题也逐步浮出水面。与传统质量领域的问题相比，智能化产品的质量问题是更多是由于设计不良而导致的体验不佳。这就要求车企对软件的使用体验给予更高重视，建立一套行之有效的软件质量管理体系，更好地应对软件定义汽车时代的各项挑战。”

以下为2021年研究的其他发现：

- **主流车质量首次领先豪华车：**2021年，主流车品牌总体质量问题为209个PP100，领先豪华车品牌7个PP100，这也是J.D. Power在中国市场开展新车质量研究以来的第一次。主流车在信息娱乐系统和配置/操控系统/仪表盘方面的质量抱怨明显少于豪华车，但在车身外观方面明显落后。J.D. Power美国新车质量研究显示，自2016年以来，美国主流车品牌新车质量已连续五年领先豪华车。
- **新能源汽车智能化方面的质量表现优于传统能源汽车：**在传统能源汽车与新能源汽车共有的质量问题中，传统能源汽车的驾驶体验和车身外观类别质量表现优于新能源汽车，但驾驶辅助和信息娱乐系统类别的质量表现落后于新能源汽车。
- **自主品牌形象全面进步：**自主品牌与国际品牌的差距由2020年的10个PP100缩小至2021年的5个PP100。相比2020年，自主品牌在所有品牌形象要素上均有进步，尤其在声誉和环保两方面的提升幅度最高，各上升十个百分点。
- **电源插座/USB接口充电太慢成为消费者抱怨的首要问题点：**2021年，电源插座/USB接口充电太慢（8个PP100）超过车内异味（7.8个PP100）和胎噪过大（7.5个PP100），成为2021年消费者抱怨最多的问题点。自J.D. Power在2015年首次提出车内异味问题以来，该质量问题在行业层面已经得到极大改善。

排名最高的品牌和车型

保时捷（199 个 PP100）荣获豪华车品牌新车质量第一名。奥迪（207 个 P100）和沃尔沃（208 个 PP100）分列豪华车品牌第二和第三名。

广汽本田（184 个 PP100）蝉联主流车市场新车质量第一。广汽菲克 Jeep（193 个 PP100）排名主流车第二，长安福特（195 个 PP100）排名第三。

长安汽车（202 个 PP100）获得中国自主品牌新车质量第一，奇瑞（204 个 PP100）和领克（205 个 PP100）分别排名自主品牌第二和第三。

车型层面，共有 12 个品牌的 17 款车型在 2021 年中国新车质量研究中摘得 17 个细分市场奖项。

- 别克品牌获得车型层面奖项的是昂科拉GX、昂科旗和新GL8。
- 奥迪品牌获得车型层面奖项的是奥迪A3和奥迪Q5L。
- 广汽本田品牌获得车型层面奖项的本田飞度和本田雅阁。
- 吉利品牌获得车型层面奖项的是吉利博瑞和吉利远景X3。
- 五菱品牌获得车型层面奖项的是宏光Plus和宏光S3。

其他获得各自所在细分市场奖项的车型有宝马X2、凯迪拉克CT6、现代第七代伊兰特、领克05、梅赛德斯-奔驰S级、大众桑塔纳。

新车质量研究（IQS）是J.D. Power在全球和中国的旗舰行业联合研究之一。该研究将新车质量问题明确划分为两大类：设计不良和故障/无法操作。具体诊断问题包括9个类别（车身外观、车身内装、驾驶体验、配置/操控/仪表盘、信息娱乐系统、空调、座椅、动力总成和驾驶辅助）的218个问题点。J.D. Power另一项研究——中国新能源汽车新车质量研究（NEV-IQS）评价的是新能源汽车车主对其新车质量的反馈。

2021 中国新车质量研究（IQS）基于 2020 年 6 月至 2021 年 3 月之间购车的 34,158 位车主的真实反馈。研究覆盖 58 个品牌的 264 款车型，数据收集工作于 2020 年 12 月至 2021 年 5 月间在 70 个中国主要城市进行。

欲了解 J.D. Power 2021 中国新车质量研究（IQS）详细内容及购买完整版数据，请联系：
china.marketing@jdpa.com

关于 J.D. Power（君迪）

J.D. Power（君迪）是一家全球领先的消费者洞察、市场研究和咨询、数据及分析服务企业，致力于帮助企业提升客户满意度，进而推动业绩增长并提高利润。公司成立于 1968 年，在北美、南美、亚太和欧洲地区设有多个办公室。更多信息，请访问 china.jdpower.com，或关注 J.D. Power 中国官方微信和官方微博。了解 J.D. Power 及广告宣传规则，请访问 www.jdpower.com/business/about-us/press-release-info。

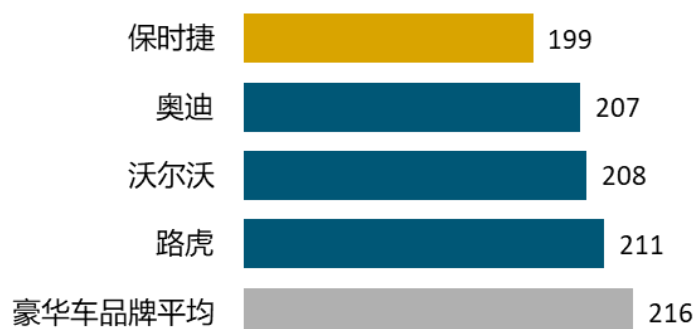
媒体联系：庄清湄 +86 21 8026 5719/ shana.zhuang@jdpa.com

###

注：后附五张图表

J.D. Power 2021中国新车质量研究SM (IQS)

豪华车品牌排名 行业平均及以上水平 每百辆车问题数 (PP100)



注：得分相同的品牌根据英文首字母先后顺序排列；无足量车型（即所有车型样本量均不足100）的品牌不参与品牌排名。

资料来源：J.D. Power 2021中国新车质量研究^M (IQS)

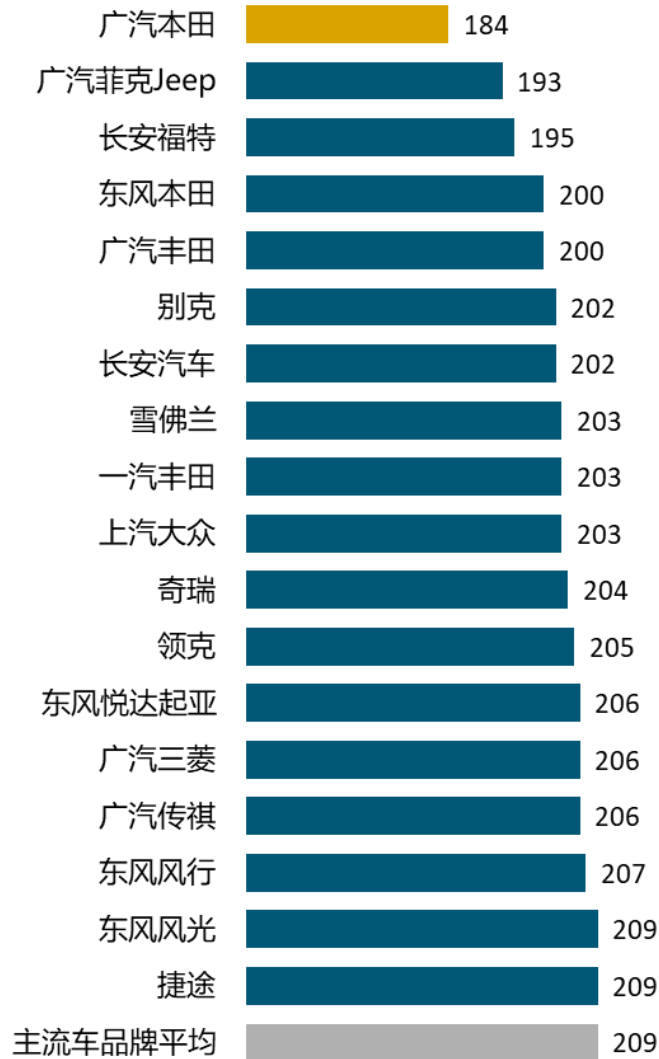
从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power 是发布者，并标明资料来源于2021中国新车质量研究SM (IQS)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power 事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

J.D. Power 2021中国新车质量研究SM (IQS)

主流车品牌排名

行业平均及以上水平

每百辆车问题数 (PP100)



注：得分相同的品牌根据英文首字母先后顺序排列；无足量车型（即所有车型样本量均不足100）的品牌不参与品牌排名。

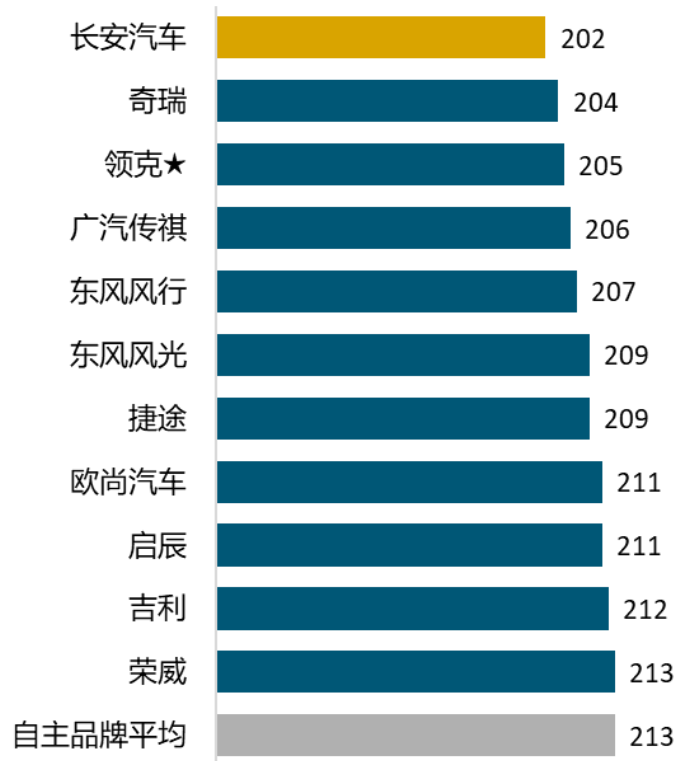
资料来源：J.D. Power 2021中国新车质量研究SM (IQS)

从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power是发布者，并标明资料来源于2021中国新车质量研究SM (IQS)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

J.D. Power 2021中国新车质量研究SM (IQS)

自主品牌排名

行业平均及以上水平
每百辆车问题数 (PP100)



注：★为自主高端品牌，即50%以上销量由旗下高端车型贡献的自主品牌；自主高端车型为厂商建议零售均价超过15万人民币的车型。

得分相同的品牌根据英文首字母先后顺序排列；无足量车型（即所有车型样本量均不足100）的品牌不参与品牌排名。

资料来源：J.D. Power 2021中国新车质量研究SM (IQS)

从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power是发布者，并标明资料来源于2021中国新车质量研究SM (IQS)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

J.D. Power 2021中国新车质量研究SM (IQS)

细分市场中前三名车型 轿车细分市场

紧凑型高端轿车*

第一名：本田飞度
第二名：丰田致炫/致享

中型高端轿车

第一名：本田雅阁
第二名：别克君越
第三名：别克君威

中型基础轿车

第一名：大众桑塔纳
第二名：现代悦纳
第三名：现代悦动

紧凑型豪华轿车

第一名：奥迪A3
第二名：沃尔沃S60L
第三名：凯迪拉克CT5

中型轿车

第一名：现代第七代伊兰特
第二名：本田凌派
第三名：福特福睿斯

中型豪华轿车*

第一名：凯迪拉克CT6

中型高端经济型轿车

第一名：吉利博瑞
第二名：别克威朗
第三名：现代名图

大型豪华轿车*

第一名：梅赛德斯-奔驰S级
第二名：奥迪A8

* 本细分市场中没有其他车型的表现超过细分市场平均水平。

注意：在2021中国新车质量研究中，细分市场颁奖条件如下：1. 细分市场中有4款车型达到样本可参与排名的条件（即至少100个样本）；或者细分市场中有3款车型达到样本可参与排名的条件，并且这3款车型在抽样期内的总销量占该细分市场中所有抽样车型在抽样期内总销量的80%或以上。2. 细分市场之中至少有一款足量样本车型的表现好于细分市场平均水平。紧凑型轿车、大型豪华SUV和豪华MPV细分市场不满足上述标准，因而没有奖项颁出。

资料来源：J.D. Power 2021中国新车质量研究SM (IQS)

从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power 是发布者，并标明资料来源于2021中国新车质量研究SM (IQS)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power 事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

J.D. Power 2021中国新车质量研究SM (IQS)

细分市场中前三名车型 SUV、MPV细分市场

微型SUV*

第一名：吉利远景X3
第二名：广汽传祺GS3

紧凑型豪华SUV

第一名：宝马X2
第二名：梅赛德斯-奔驰GLB级
第三名：奥迪Q2L

紧凑型SUV

第一名：别克昂科拉GX
第二名：大众途铠
第三名：本田XR-V

中型豪华SUV

第一名：奥迪Q5L
第二名：保时捷Macan
第三名：凯迪拉克XT5

中型SUV

第一名：领克05
第二名：启辰星
第三名：长安CS75 Plus

紧凑型MPV

第一名：五菱宏光 Plus
第二名：宝骏730
第三名：五菱宏光 S/S1

大型SUV

第一名：别克昂科旗
第二名：福特探险者
第三名：本田UR-V

中型MPV

第一名：五菱宏光 S3
第二名：广汽传祺M6/GM6
第三名：吉利嘉际

大型MPV

第一名：别克新GL8
第二名：本田艾力绅
第三名：本田奥德赛

* 本细分市场中没有其他车型的表现超过细分市场平均水平。

注意：在2021中国新车质量研究中，细分市场颁奖条件如下：1. 细分市场中有4款车型达到样本可参与排名的条件（即至少100个样本）；或者细分市场中有3款车型达到样本可参与排名的条件，并且这3款车型在抽样期内的总销量占该细分市场中所有抽样车型在抽样期内总销量的80%或以上。2. 细分市场之中至少有一款足量样本车型的表现好于细分市场平均水平。紧凑型轿车、大型豪华SUV和豪华MPV细分市场不满足上述标准，因而没有奖项颁出。

资料来源：J.D. Power 2021中国新车质量研究SM (IQS)

从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power 是发布者，并标明资料来源于2021中国新车质量研究SM (IQS)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power 事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。